

# STUDI KASUS MENGENAI PENERAPAN CSR MC. DONALD

SKRIPSI



OLEH :  
Monica Tjandra  
NRP: 7103005005

Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya  
2009

# STUDI KASUS MENGENAI PENERAPAN CSR MC. DONALD

SKRIPSI

Diajukan kepada  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh  
gelar Sarjana Psikologi



OLEH :  
Monica Tjandra  
NRP: 7103005005

Fakultas Psikologi  
Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya  
2009

## **SURAT PERNYATAAN**

Bersama ini, saya

Nama : Monica Tjandra

NRP : 7103005005

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil skripsi yang berjudul :  
**STUDI KASUS MENGENAI PENERAPAN CSR MC DONALD**

benar-benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila di kemudian hari ditemukan bukti bahwa skripsi tersebut ternyata merupakan hasil plagiat dan/atau hasil manipulasi data, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan/atau pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh, serta menyampaikan permohonan maaf pada pihak-pihak yang terkait.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya, 8 Mei 2009

Yang membuat pernyataan,



Monica Tjandra

**HALAMAN PERSETUJUAN**

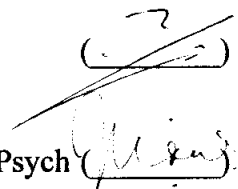
**SKRIPSI**

**STUDI KASUS MENGENAI PENERAPAN CSR MC DONALD**

Oleh :  
Monica Tjandra  
NRP 7103005005

Telah dibaca, disetujui dan diterima untuk diajukan ke tim penguji skripsi

Pembimbing utama : F. Yuni Apsari, M.Si

Pembimbing pendamping : Monica Eviandaru M., M. App. Psych 

Surabaya, 8 Mei 2009

## HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya  
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Psikologi

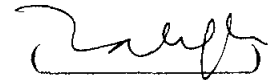
pada tanggal 29 Mei 2009

Mengesahkan,  
Fakultas Psikologi,  
Dekan,

  
(Y. Yettie Wandansari, M.Si)

Dewan Penguji :

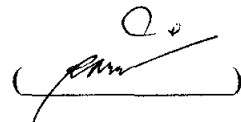
1. Ketua : Ratna Yudhawati, M.Psi.



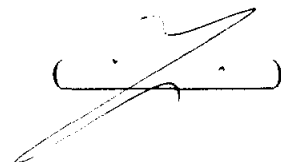
2. Sekretaris : Sylvia K. Ngonde, M.Si.



3. Anggota : Domnina Rani Puna R., S.Psi., M.Si.



4. Anggota : F. Yuni Apsari, M.Si.



# HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini dipersembahkan terutama kepada*

*Tuhan Yesus Kristus*

*Keluarga dan teman-teman tercinta*

## HALAMAN MOTTO

*“Jadikan setiap saat dalam hidupmu berharga”*

## UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur kepada Bapa di Surga atas terselesaikannya skripsi yang berjudul **STUDI KASUS MENGENAI PENERAPAN CSR MC DONALD**

Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada:

1. **Ibu Y. Yettie Wandansari, M.Si** selaku Pendamping Akademik dan juga Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. **Ibu Monica Eviandaru M., M. App. Psych** selaku Sekretaris Dekan Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala sekaligus sebagai dosen pembimbing pendamping. Atas bimbingan, saran, kesabarannya, dan motivasi yang diberikan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian. Terima kasih juga karena sudah membagikan banyak pengetahuan mengenai metode kualitatif kepada peneliti. *Makasih bu...*
3. **Ibu F. Yuni Apsari, M.Si** sebagai dosen pembimbing utama. Atas bimbingan, saran, kesabarannya, dan motivasi yang selalu diberikan kepada peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih juga karena selalu mengingatkan untuk merevisi skripsi di saat peneliti sedang malas dan *down*. *Makasih ya bu... hehehehe...*
4. **Ibu May Yustika Sari, S.Psi.** *My 'mother', my partner.* Terima kasih atas cinta, “dukungan”, kritik, saran dan motivasi yang selalu diberikan kepada



peneliti selama peneliti kuliah dan berproses di Organisasi Kemahasiswaan, maupun di kegiatan-kegiatan Fakultas, baik dengan cara yang menyenangkan dan menyakitkan. Terutama sewaktu peneliti *down* dan malas. Hehehe...

5. **V dan T.** Terima kasih atas semua informasi dan kerja sama yang telah diberikan kepada peneliti.
6. **Tim Dosen Fakultas Psikologi.** Terima kasih atas segala pengetahuan dan pengajaran yang diberikan selama ini.
7. **Staff Tata Usaha Fakultas Psikologi.** Terima kasih atas bantuan yang diberikan kepada peneliti untuk mengurus segala administrasi penelitian.
8. **Keluargaku, khususnya Mama dan juga Saudari-saudariku.** Terima kasih atas dukungan, perhatian, kasih sayang dan cinta yang diberikan, baik secara materi maupun secara spiritual sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. *I Love You all...*
9. **Keluarga Jay, yaitu Linda (Auntie), Lenny (Mommy), Rani (Menthoeg) dan Kelly (Mama Baptis).** Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, kasih sayang, semangat dan bantuan yang telah kalian berikan selama ini yah *friends*. Meskipun tidak bisa sama-sama sidang dan kalian selalu bersenang-senang sementara peneliti mengerjakan skripsi, tapi “kegilaan-kegilaan” yang kalian lakukan sangat menghibur. Hehehe... *thanks a lot yah friends.. All of you is the best friend for me...*
10. **Teman-teman seperjuangan, yaitu Sariri, Hadi, Tomas dan Peter.** Terima kasih untuk segala dukungan dan juga semangat yang telah kalian berikan. Akhirnya bisa lulus sama-sama yah...

11. **Pipin (Tacik) dan juga Nora (Momot).** Terima kasih untuk dukungan dan semangat yang diberikan kepada peneliti selama mengerjakan skripsi ini dan sewaktu sidang skripsi. Khusus untuk Nora, terima kasih karena telah dipinjam komputer untuk revisi yang terakhir kali.. hehehe..
12. **Evanthe, Vonny, dan Paulus.** Terima kasih untuk segala bantuan dan informasi yang telah diberikan sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. *Thanks* buat semangat yang diberikan baik semangat yang menyenangkan maupun yang menyakitkan. Hehehe.. *I have learn a lot of things from u guys...*
13. **Semua pihak dan teman** yang tidak dapat disebutkan di sini. Terima kasih atas bantuan dan dukungannya dalam pengerjaan skripsi ini hingga selesai.

Peneliti

(Monica Tjandra)

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul .....	i
Surat Pernyataan .....	ii
Halaman Persetujuan .....	iii
Halaman Pengesahan .....	iv
Halaman Persembahan .....	v
Halaman Motto .....	vi
Ungkapan Terima Kasih .....	vii
Daftar Isi .....	x
Daftar Tabel .....	xiii
Daftar Gambar .....	xiv
Abstraksi .....	xv
 BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	13
1.2.1 Batasan Fenomena Penelitian .....	13
1.2.2 Pertanyaan Penelitian .....	14
1.3. Tujuan Penelitian .....	14
1.4. Manfaat Penelitian .....	14
1.4.1. Manfaat teoritis .....	14
1.4.2. Manfaat Praktis .....	14
 BAB II. LANDASAN TEORI .....	16
2.1. <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	16
2.1.1. Definisi <i>Corporate Social Responsibility</i> .....	16
2.1.2. Faktor-Faktor yang Membuat Sebuah Perusahaan Melaksanakan <i>Corporate</i> <i>Social Responsibility</i> .....	17

2.1.3. Lingkup Area Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i>	22
2.1.4. Tahap-Tahap Penerapan <i>Corporate Social Responsibility</i>	24
2.2. <i>Review</i> Penelitian Sebelumnya	26
2.3. Pertanyaan Penelitian	29
 BAB III. METODE PENELITIAN	 30
3.1. Desain Penelitian	30
3.1.1. Jenis Penelitian	30
3.1.2. Tipe Penelitian	32
3.2. Informan Penelitian	33
3.2.1. Teknik Penentuan Informan	33
3.2.2. Kualifikasi Informan	34
3.3. Metode Pengumpulan Data	35
3.4. Teknik Analisis Data Dan Validitas Penelitian	39
3.4.1. Teknik Analisa Data	39
3.4.2. Validitas Dan Reliabilitas	40
3.5. Etika Penelitian	41
 BAB IV. HASIL PENELITIAN	 43
4.1. Persiapan Dan Pelaksanaan Penelitian	43
4.1.1. Persiapan Penelitian	43
4.1.1.1. Gambaran Mc. Donald Cabang “D”	43
4.1.2. Pelaksanaan Penelitian	48
4.1.2.1. Pelaksanaan Pengambilan Data Dengan Informan 1 (V)	49
4.1.2.2. Pelaksanaan Pengambilan Data Dengan Informan 2 (T)	51
4.2. DEKSRIPSI PENEMUAN	55
4.2.1. Kasus Informan 1	55

4.2.2. Kasus Informan 2.....	55
4.3. Kategorisasi.....	55
4.4. Penjelasan Temuan Tema.....	59
4.5. Validitas dan Reliabilitas Penelitian.....	85
 BAB V. PENUTUP.....	 86
5.1. Pembahasan .....	86
5.2. Temuan Tambahan.....	108
5.3. Komparasi dengan Penelitian Terdahulu.....	108
5.4. Kelemahan dan Keterbatasan Penelitian.....	112
5.5. Kesimpulan.....	113
5.6. Saran.....	114
5.6.1. Bagi Organisasi Yang Diteliti.....	114
5.6.2. Bagi Masyarakat.....	115
5.6.3. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	115
 DAFTAR PUSTAKA .....	 117

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Jadwal wawancara dengan V .....	49
Tabel 4.2. Jadwal wawancara dengan T.....	51
Tabel 4.5. Kategorisasi.....	54

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Bagan operasional Mc.Donald .....	44
Gambar 5.1. Bagan Masalah .....	88
Gambar 5.2. Bagan keterkaitan tema .....	107

**Monica Tjandra (2009) ). “Studi Kasus Mengenai Penerapan CSR Mc. Donald”,  
Skripsi Sarjana Strata 1, Fakultas Psikologi Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya**

## **ABSTRAKSI**

Perkembangan globalisasi saat ini berjalan sangat cepat, sehingga bisnis yang ada juga berkembang dengan pesat. Dengan perkembangan bisnis yang ada, selain mementingkan profit yang dihasilkan, perusahaan-perusahaan yang ada juga dihadapkan pada kewajiban untuk melaksanakan *Corporate Social Responsibility* (CSR). Namun pada kenyataannya, tidak semua perusahaan mau untuk melakukan CSR. Beberapa perusahaan memilih untuk fokus pada pembangunan dan keuntungan perusahaannya dan mengabaikan permasalahan-permasalahan sosial yang mungkin terjadi dikarenakan proses pembangunan yang terjadi. Salah satu dampak negatif yang terjadi karena proses pembangunan perusahaan adalah dampak terhadap lingkungan. Banyak perusahaan tidak mempedulikan kondisi lingkungan sekitar yang semakin rusak dikarenakan perusahaannya.

Fenomena ini juga terjadi di perusahaan *franchising* multinasional yang sudah lama berdiri di Indonesia maupun manca Negara, yaitu Mc. Donald. Mc. Donald cabang “D” juga masih belum melakukan CSR terutama yang berkaitan dengan menjaga kelestarian lingkungan, meskipun Mc. Donald mencantumkan CSR sebagai salah satu prinsip di *web-site* Mc. Donald. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengapa pihak Mc. Donald cabang “D” masih belum melakukan CSR yang berkaitan dengan menjaga kelestarian lingkungan.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif terhadap 2 orang informan yang merupakan karyawan dari Mc. Donald cabang “D” yang mengetahui dan mengurus mengenai CSR. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara.

Dari pembahasan terhadap hasil wawancara, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa penyebab mengapa Mc. Donald cabang “D” masih belum melakukan CSR yang berkaitan dengan menjaga kelestarian lingkungan.

Kata kunci:

*Corporate Social Responsibility* (CSR)